



Haga valer sus derechos como residente de un centro de reposo



State Long-Term Care
Ombudsman Program



Este libro fue creado por la Oficina del Ombudsman de Atención a Largo Plazo para explicarle a usted las normas estatales y federales en un lenguaje sencillo y claro.

Haga valer sus derechos como residente de un centro de reposo

Este libro le explica cuáles son sus derechos como residente. También le explica otras leyes sobre la atención que recibe y cuáles son sus derechos.

Al ingresar a un centro de reposo, usted no está renunciando a ninguno de sus derechos.

Usted tiene los mismos derechos que cualquier otro residente o ciudadano de los Estados Unidos.

Es importante que le diga al personal qué es lo que necesita y cómo quiere que le traten. Si necesita ayuda, puede llamar a un ombudsman al **800-252-2412** o enviar un correo electrónico a lrc.ombudsman@hhs.texas.gov.

Los servicios del ombudsman son confidenciales y gratuitos.

El derecho a no sufrir discriminación

Usted tiene derecho a recibir un trato justo y a no sufrir discriminación a causa de su edad, raza, sexo, país de origen o discapacidad. El centro no debe tratarle de forma diferente debido a su estado de salud o a la forma en que usted paga por su atención.

El derecho a disponer de adaptaciones

El centro debe ofrecer un acceso total e igualitario a las personas con discapacidades.

Usted tiene derecho a solicitar una adaptación razonable, como un cambio en las políticas o las prácticas, en la comunicación o en el espacio físico que una persona con discapacidad necesita para tener las mismas oportunidades que tendría en su casa. Ejemplos de esto son pedir que se añada una rampa a un edificio, que se le permita usar un animal de servicio o que la información sobre su atención médica sea fácil de entender.

Delegar derechos y planificar la voluntad anticipada

Usted tiene derecho a delegar en otras personas, o a poner por escrito sus deseos para que otros los cumplan, en caso de que llegara a no poder expresarlos. También tiene derecho a elegir a una persona que le ayude a tomar decisiones, ya sea de inmediato o cuando no pudiera tomarlas por usted mismo.

Poder notarial

Usted puede otorgar un poder notarial a otra persona para que le ayude a tomar decisiones. Un poder notarial es un documento legal que le permite a una persona (su representante) elegida por usted tomar decisiones o realizar acciones en su nombre. En ese documento se especifica lo que su representante puede hacer en su nombre, como tomar decisiones médicas o administrar su dinero. Recuerde que en todo momento los deseos de usted prevalecen sobre los de su representante. Si decide que ya no quiere usar un poder notarial, tiene derecho a revocarlo.

Planificación anticipada de la atención

Planificar la voluntad anticipada de su atención médica significa dejar por escrito cómo quiere ser tratado en caso de que llegue a estar muy enfermo o próximo a morir. Este documento puede ayudar a su familia y al personal médico a actuar en su nombre. Planificar la voluntad anticipada de la atención médica incluye tomar decisiones sobre el uso de medidas de soporte vital, como la reanimación cardiopulmonar (CPR) o el uso de una sonda de alimentación o un ventilador mecánico.

Puede encontrar los formularios para la voluntad anticipada en texasrhs.org/advancecareplanning:

- Instrucciones a los médicos y familiares o representantes
- Poder notarial médico
- No reanimar fuera del hospital

Cómo obtener ayuda

En su centro de reposo entregue una copia de los documentos de planificación anticipada de la atención médica y poderes notariales. En la mayoría de los casos, el centro nunca debe permitir que alguien tome decisiones que sean contrarias a los deseos de usted.

El Texas Legal Services Center (Centro de servicios jurídicos de Texas) ofrece asistencia legal gratuita para el poder notarial y la planificación anticipada de la atención a personas mayores de 60 años o a beneficiarios de Medicare. Puede comunicarse al Texas Legal Services Center al **512-477-6000**.

El derecho a la seguridad y a una atención de calidad

No sufrir maltrato, abuso, negligencia o explotación

Usted tiene derecho a no sufrir maltrato, abuso, negligencia o explotación. Nadie, ni dentro ni fuera del centro, debe causarle ningún daño físico o mental, ni malgastar su propiedad o su dinero. El centro debe:

- Protegerle del maltrato, abuso, negligencia y explotación.
- Verificar los antecedentes del personal del centro para garantizar que nadie haya sido condenado por algún delito relacionado con lesiones a terceros o robos.
- Capacitar a todo el personal sobre cómo prevenir, identificar, detener y denunciar el maltrato, el abuso, la negligencia y la explotación.

El derecho a no sufrir restricciones ni aislamiento involuntario

El personal que le atiende no debe aplicarle sujeciones físicas, ni para castigarle ni por conveniencia de ellos. Una restricción física es todo aquello que le impida a usted moverse y que usted no pueda quitarse fácilmente.

El personal del centro no debe darle medicamentos ni para disciplinarlo ni por conveniencia de ellos. Por ejemplo, un centro no debe darle medicamentos para provocarle sueño si no son necesarios para tratar su enfermedad.

El personal del centro no debe mantenerlo separado de los demás, lo que se conoce como aislamiento involuntario,

a menos que usted tenga síntomas que requieran un aislamiento. Un ejemplo de aislamiento es estar confinado en su habitación en contra de su voluntad.

El centro no debe impedirle salir de las instalaciones a menos que usted tenga que estar en un área cerrada del centro debido a su estado de salud.

Entorno seguro

Usted tiene derecho a un entorno doméstico seguro, limpio y cómodo. El centro debe:

- Tener suficiente personal de limpieza y mantenimiento para conservar el edificio limpio y seguro.
- Limpiar su habitación a diario.
- Cumplir con las leyes de protección contra incendios y de seguridad del edificio.
- Tener un programa de control de plagas.
- Tener un plan de preparación para emergencias y suficiente personal que le preste la atención necesaria durante una emergencia.

Atención de calidad

Usted tiene derecho a recibir toda la atención necesaria para lograr el mejor nivel de salud posible. Esto incluye atención médica, atención de salud mental, terapias de rehabilitación y suministros médicos. El centro debe tener suficiente personal para atenderle y responder a sus necesidades. El personal del centro debe estar debidamente cualificado y capacitado para atenderle.

El derecho a ser tratado con dignidad y respeto

Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Tiene derecho a recibir un trato cortés y justo por parte del personal del centro. Lo anterior incluye también su derecho a tomar decisiones sobre su vida y la atención médica que recibe. El centro debe respetar sus decisiones y sus preferencias. Por ejemplo, usted tiene derecho a decidir cómo se viste y se peina.

El derecho a tomar decisiones sobre su propia vida

Usted tiene derecho a tomar sus decisiones personales de vida.

Ejemplos de decisiones que puede tomar

Algunas de estas decisiones son:

- Abandonar el centro.
- Votar, por quién votar y sobre qué votar.
- Practicar sus propias creencias religiosas o espirituales.
- Elegir a su compañero de cuarto.
- A qué hora despertarse.
- Cuándo ducharse.
- Qué quiere comer.
- Qué actividades quiere hacer.
- Quién puede visitarlo.

- Usar y tener objetos personales.
- Usar grabación en video y en audio en su habitación, si lo desea.

Opciones durante una emergencia de salud pública o una declaración de desastre

Usted tiene derecho a elegir a sus cuidadores esenciales y consejeros religiosos que lo visiten si hay una emergencia de salud pública o una declaración de desastre en la zona donde usted vive. El cuidador esencial y el consejero religioso deben cumplir con todos los requisitos del centro.

El derecho a tomar decisiones sobre la atención médica

Usted tiene derecho a participar en su atención y a tomar decisiones sobre ella. Esto incluye:

- Elegir a sus proveedores de atención, como el médico, el cuidador, el centro para pacientes terminales y la farmacia.
- Ser informado sobre su atención y los cambios en su enfermedad o el tratamiento.
- Ser informado sobre su atención en un idioma y forma que usted entienda.
- Rechazar la atención médica o el tratamiento.
- Tomar sus medicinas sin ayuda si usted puede hacerlo.
- Elegir a quienes le ayuden a tomar decisiones o las tomen por usted cuando usted no pueda.
- Pedir una reunión para hablar de su atención médica e invitar a personas que le ayuden.

Su plan de atención médica

Su plan de atención incluye una descripción de sus necesidades de salud física, social y mental. El plan debe describir el estado de su vista y oído; su piel; si necesita ayuda para ir al baño; las necesidades de movilidad y ejercicio; terapias; lo que come y lo que bebe; cómo comunicarse con usted; y cómo ayudarlo a bañarse, vestirse, asearse y cuidar su salud bucal.

Su plan de atención debe tomar en cuenta sus preferencias y abordar los traumas que haya sufrido. Si lo necesita, el plan debe incluir: tratamientos respiratorios; manejo del dolor; diálisis; barandillas en la cama u otras sujeciones; cuidado de prótesis; incontinencia; y medidas de prevención de caídas y accidentes.

El derecho a la privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho a mantener en privado sus asuntos personales, médicos y financieros. El centro debe garantizarle la privacidad en las siguientes áreas:

- Su habitación
- El tratamiento médico, incluida la confidencialidad de su historial médico
- Los cuidados personales
- Las visitas
- Las reuniones con familiares y grupos de residentes
- La privacidad de su intimidad

Privacidad en las comunicaciones

El centro de reposo debe respetar su derecho a comunicarse con personas dentro y fuera del centro. Usted tiene derecho a recibir y enviar con adecuada prontitud correspondencia y paquetes sin abrir.

El centro debe respetar su privacidad durante sus conversaciones por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto y en persona. Tiene derecho a un acceso razonable a un teléfono desde donde se puedan hacer llamadas sin ser escuchado.

Privacidad con las visitas

Tiene derecho a recibir visitas privadas de las personas que usted decida.

El centro debe permitir a los residentes hablar en privado con un ombudsman.

Derecho a tener pertenencias personales

Usted tiene derecho a conservar y usar sus pertenencias si estas no son un riesgo para los demás. Ejemplos de pertenencias personales son: ropa, muebles, piezas de joyería, radios, televisores y el equipo médico que usted ha pagado, como andadores o silla de ruedas. El centro debe tener políticas que protejan sus pertenencias de cualquier pérdida, daño, robo o uso indebido.

El centro debe mantener una lista de sus pertenencias, también llamada hoja de inventario. El personal deberá actualizar la hoja de inventario si usted adquiere nuevos artículos de valor y cuando un artículo se pierda, sea robado o dañado.

Derechos sobre las finanzas

El centro de reposo debe permitirle a usted:

- Administrar su propio dinero.
- Elegir a alguien para que administre su dinero.
- Gastar como usted quiera su asignación para necesidades personales.

El centro de reposo no debe obligarlo a:

- Dejarle algo al centro en su testamento.
- Cederle al centro una póliza de seguro de vida.
- Transferir una propiedad.
- Hacer pagos adicionales.

Asignación para Necesidades Personales (PNA)

Si usted es beneficiario de Medicaid, la mayor parte de sus ingresos mensuales se usa para pagar al centro de reposo por la atención médica que recibe. En la mayoría de los casos puede conservar \$75 de sus ingresos cada mes para las necesidades personales que Medicaid no cubre.

Si recibe un cheque mensual de \$30 de Seguridad de Ingreso Suplementario, recibirá un cheque de \$45 del estado de Texas por un total de \$75.

Si su único ingreso proviene de una pensión de veterano, podrá conservar \$90. Si tiene otra fuente de ingresos además de su pensión de veterano, puede conservar hasta \$75 adicionales por un total de hasta \$165 mensuales.

Administración del dinero en el centro de reposo

Si decide que el centro de reposo administre su dinero en un fondo fiduciario, el centro debe:

- Llevar un registro de sus fondos.
- Proteger sus fondos contra robos.
- Devolverle el saldo total de sus fondos en los cinco días siguientes a su salida del centro.
- Devolver los fondos con un estado de cuenta final a la persona o tribunal que se encargue de su patrimonio en un plazo de 30 días después de su muerte.
- Mantener su PNA separada de las demás cuentas.
- Entregarle un estado de cuenta de sus fondos.

Representante de beneficiario para los pagos de la Administración del Seguro Social

Un representante de beneficiario puede administrar sus pagos de la Administración del Seguro Social, como el Seguro Social, la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o el Seguro por Incapacidad del Seguro Social (SSDI). Usted puede elegir a su representante de beneficiario o este puede solicitar desempeñar esa función o ser asignado por la Administración del Seguro Social. Si usted no está de acuerdo con la persona elegida como su representante, tiene derecho a disputar esa decisión en un plazo de 60 días.

El derecho a presentar quejas

Tiene derecho a presentar quejas sobre el centro de reposo donde usted vive. Una queja es una reclamación formal presentada al centro. Lo anterior incluye el derecho a:

- Quejarse ante el personal y la dirección del centro sobre la atención o el tratamiento recibidos.
- Ser informado sobre cómo presentar quejas y ver la política del centro sobre las quejas.
- Quejarse de forma anónima.
- Recibir con prontitud una respuesta del centro para resolver las quejas.
- Presentar su queja a entidades externas.
- Que el centro no le prohíba ni le disuada de presentar una queja.
- No ser forzado a abandonar el centro ni sufrir represalias si usted u otra persona presentan una queja en su nombre.

El centro de reposo debe:

- Notificar a los residentes su derecho a presentar quejas verbalmente o por escrito, así como a presentarlas de forma anónima; y darles los datos de contacto del funcionario responsable de recibir las quejas que incluyan su nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono.
- Darles la información de contacto de las entidades que investigan las quejas, como Salud y Servicios Humanos de Texas y el Programa Estatal del Ombudsman de Atención a Largo Plazo.

- Actuar con prontitud al responder a las quejas y proteger los derechos de los residentes.
- Mantener durante tres años un registro de todas las quejas, que incluya los resúmenes, investigaciones, conclusiones y cualquier medida correctiva.

Cómo presentar una queja

Algunas formas de presentar una queja son:

- Hablar con el personal del centro sobre su preocupación. Hablar con el funcionario encargado de las quejas o con otra persona del centro.
- Quejarse como parte de un grupo o un comité de residentes.
- Presentar la queja ante la oficina de recepción de quejas e incidentes, de Salud y Servicios Humanos de Texas, llamando al **800-458-9858, opción 1**.
- Puede obtener ayuda, buscar una solución o presentar la queja ante un ombudsman de la atención a largo plazo, llamando al **800-252-2412**.

El derecho a participar en un comité de residentes

Usted tiene derecho a formar parte de cualquier grupo que exponga ante el centro las inquietudes de los residentes.

Su centro debe:

- Proporcionar espacios privados para que los grupos se reúnan.
- Avisarle con anticipación de las fechas de las reuniones.
- Permitir que el personal asista solo si ha sido invitado por el grupo.

- Tomar en cuenta las opiniones del grupo.
- Responder con prontitud a las quejas.

Los familiares, amigos y tutores tienen derecho a formar parte de un grupo llamado comité de familia. Las responsabilidades del centro ante el comité de familia y el de residentes son similares.

Derechos relacionados con los cambios de habitación y los traslados

El cambio a otra habitación

Usted tiene derecho a no cambiar de habitación a menos que el centro se lo notifique por escrito con un mínimo de cinco días antes del cambio. En caso de emergencia, la notificación debe hacerse lo antes posible. La notificación del cambio de habitación debe incluir:

- El motivo del cambio.
- La fecha en que se realizará el cambio.
- La ubicación de su nueva habitación.

Retención de la habitación cuando se ausenta temporalmente

Usted tiene derecho a ausentarse del centro. Por ejemplo, para salir de excursión, hacer un mandado o pasar un fin de semana con la familia.

Si usted paga su atención con Medicaid:

- El centro debe proporcionarle información por escrito sobre sus políticas de reservación de camas.

- Usted puede ausentarse del centro hasta por tres días y durante ese tiempo se le guardará la cama.
- Si se ausenta por más de tres días, el centro debe permitirle disponer de la siguiente cama vacante.
- Si el centro determina que usted no puede ingresar de nuevo, cualquiera que sea el motivo, el centro debe seguir todas las normas para el alta.

El traslado a un hospital

Si es transferido a un hospital por necesidades médicas o de salud conductual, el centro debe permitirle volver después de recibir el tratamiento (con muy pocas excepciones).

Derechos relacionados con el alta

Usted tiene derecho a mudarse fuera del centro. Mudarse de un centro de reposo se llama también recibir el alta.

El centro de reposo debe seguir ciertas normas para darle el alta. Si el centro le pide que se vaya, usted tiene derecho a apelar esa decisión. En la mayoría de los casos, usted tiene derecho a permanecer en el centro mientras apela la decisión del alta.

El centro puede darle el alta solamente si:

- Es usted quien pide la salida.
- Su salud ha mejorado.
- El centro no puede cubrir sus necesidades.
- No ha pagado después de recibir el aviso de pago.
- El alta es necesaria para su propia salud o la de los demás.
- El centro se cierra en forma permanente.

El centro debe tener pruebas de que una de estas razones se aplica a su caso y debe explicarle esas razones.

El aviso del alta

Si el centro quiere darle el alta, debe notificárselo a usted por escrito. Excepto si se trata de una emergencia, el aviso debe enviarse con al menos 30 días de anticipación. La notificación debe incluir:

- El motivo por el que se le da el alta.
- La fecha efectiva del alta.
- El lugar adonde irá al ser dado de alta.
- La forma en que puede apelar el alta.
- La información de contacto de las personas que pueden abogar por usted, incluido el ombudsman de la atención a largo plazo.

Lo que debe saber si el centro le pide que se vaya

- El centro debe notificar a su ombudsman.
- El centro debe ayudarle a programar un alta segura y ordenada.
- El centro no puede darle el alta por falta de pago si usted solicitó Medicaid y está esperando la aprobación.
- Si no quiere irse, tiene derecho a apelar la decisión del centro solicitando una audiencia estatal imparcial. En la mayoría de los casos, el centro debe permitirle permanecer en él hasta que se resuelva su apelación.

Cómo comunicarse con un ombudsman

Puede comunicarse con un ombudsman de atención a largo plazo para que le ayude.

Un ombudsman de atención a largo plazo ayuda a los residentes de centros de reposo y centros de vida asistida a resolver sus quejas. La ayuda proporcionada por el ombudsman es confidencial y gratuita.

800-252-2412

ltc.ombudsman@hhs.texas.gov

texashhs.org/ltcombudsman



State Long-Term Care Ombudsman Program

*Los ómbudsman de atención a largo plazo abogan por los
residentes y trabajan aparte de Salud y Servicios Humanos.*